

卷末特集

本特集の趣旨

発災から約4年が経過し、復興の歩みは進んでいるものの、その一方で、本事業による相談窓口には、引き続き女性が抱える様々な悩みが寄せられており、その相談内容は、被災から月日を経たことで、一層複雑化・深刻化する傾向にある。

このため、平成26年度の事業報告書においては、特集として、今後の相談や支援の取組に資するよう、予算措置により実施してきた平成24年2月11日以降の活動を統計データで示すとともに、相談員が相談対応において感じた点、苦勞した点及び今後の相談事業に必要なと感じる点を取りまとめることとした。

I 本事業に関する統計データ（平成23年度から同26年度までの4年間のまとめ）

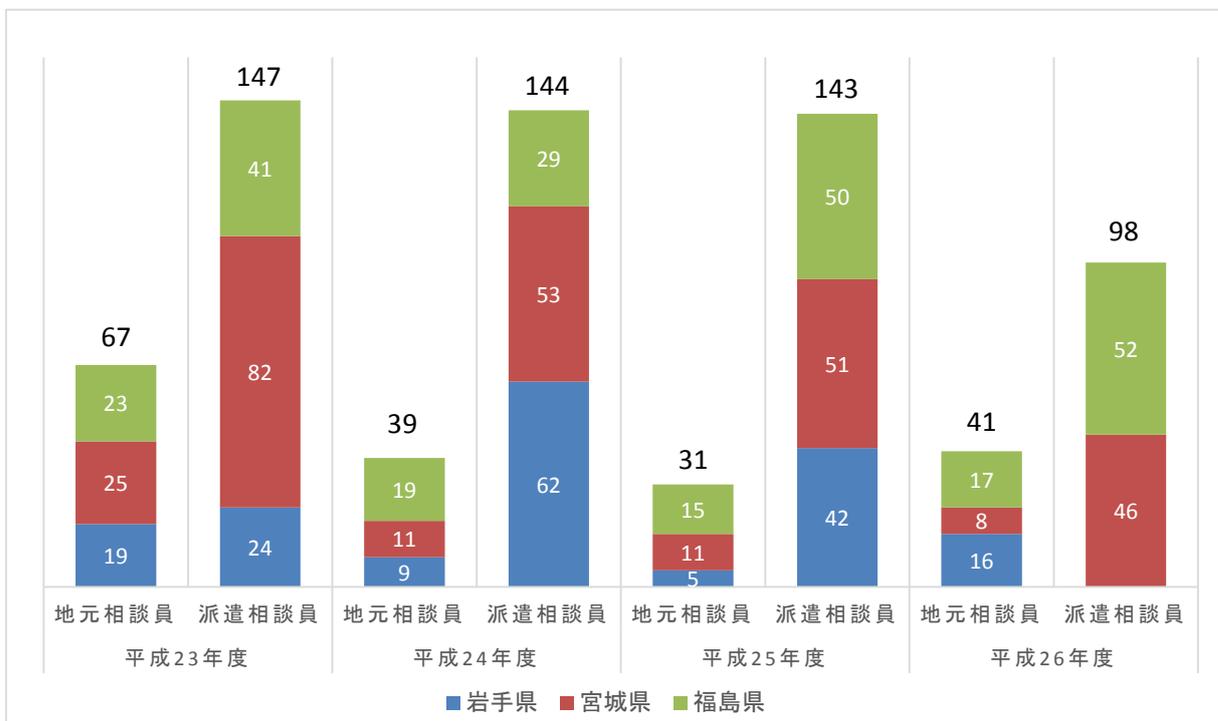
平成24年2月11日から平成27年3月31日までの相談期間中に、岩手県・宮城県・福島県の3県において、14,019件の相談を受理した。以下は、本事業に関する4年間の集計結果である。

1 相談員配置状況

表1：年度別相談員配置人数 <県別>

年度	相談員	岩手県	宮城県	福島県
平成23年度	地元相談員	19	25	23
	派遣相談員	24	82	41
平成24年度	地元相談員	9	11	19
	派遣相談員	62	53	29
平成25年度	地元相談員	5	11	15
	派遣相談員	42	51	50
平成26年度	地元相談員	16	8	17
	派遣相談員	0	46	52

図1：年度別相談員配置人数 <県別>



注) 地元相談員は実人数、派遣相談員はのべ人数。

2 相談受理件数

表 2 - 1 : 相談別・年度別の相談受理件数

	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	計
電話相談	1,385	5,069	4,480	1,556	12,490
%	94.5	91.0	92.6	72.6	89.1
面接相談	80	504	357	588	1,529
%	5.5	9.0	7.4	27.4	10.9
小計	1,465	5,573	4,837	2,144	14,019

図 2 - 1 : 相談受理件数の年度別推移

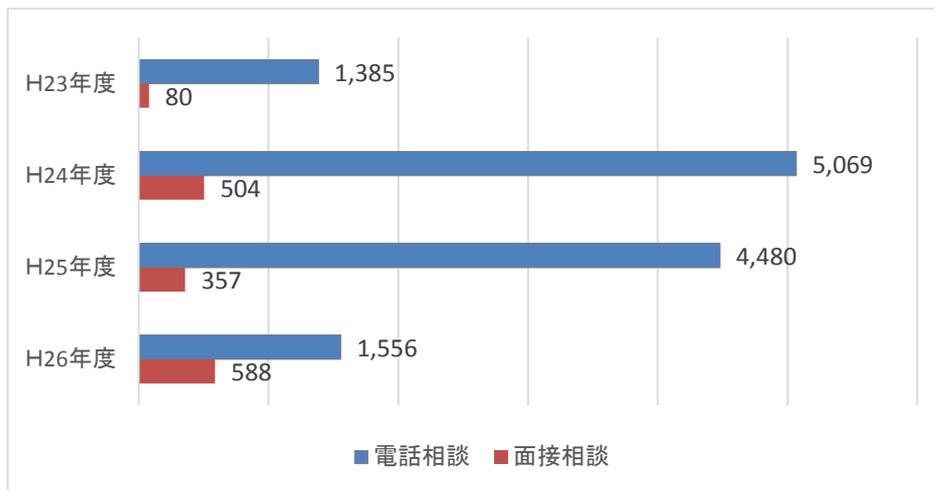


表 2 - 2 : 年度別・県別相談受理件数

H23年度	岩手県		宮城県		福島県		合計	
	件数	%	件数	%	件数	%	計	%
電話相談	280	87.0	748	96.0	357	98.1	1,385	94.5
面接相談	42	13	31	4.0	7	1.9	80	5.5
小計(相談)	322	100.0	779	100.0	364	100.0	1,465	100.0

H24年度	岩手県		宮城県		福島県		合計	
	件数	%	件数	%	件数	%	計	%
電話相談	895	69.8	2,216	95.0	1,958	100.0	5,069	91.0
面接相談	388	30.2	116	5.0	0	0	504	9.0
小計(相談)	1,283	100.0	2,332	100.0	1,958	100.0	5,573	100.0

H25年度	岩手県		宮城県		福島県		合計	
	件数	%	件数	%	件数	%	計	%
電話相談	1,113	80.9	1,675	94.7	1,692	100.0	4,480	92.6
面接相談	263	19.1	94	5.3	0	0	357	7.4
小計(相談)	1,376	100.0	1,769	100.0	1,692	100.0	4,837	100.0

H26年度	岩手県		宮城県		福島県		合計	
	件数	%	件数	%	件数	%	計	%
電話相談	0	0	0	0	1,556	98.2	1,556	72.6
面接相談	407	100.0	153	100.0	28	1.8	588	27.4
小計(相談)	407	100.0	153	100.0	1,584	100.0	2,144	100.0

表 2-2-1
岩手県 年度別
相談受案件数

岩手県	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	計
電話相談	280	895	1,113	0	2,288
%	87.0	69.8	80.9	0.0	67.5
面接相談	42	388	263	407	1,100
%	13.0	30.2	19.1	100.0	32.5
小計	322	1,283	1,376	407	3,388

図 2-2-1
岩手県 年度別
受案件数推移

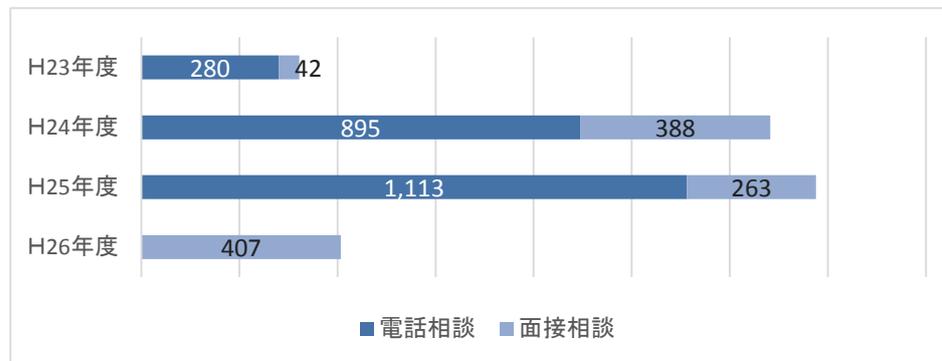


表 2-2-2
宮城県 年度別
相談受案件数

宮城県	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	計
電話相談	748	2,216	1,675	0	4,639
%	96.0	95.0	94.7	0.0	92.2
面接相談	31	116	94	153	394
%	4.0	5.0	5.3	100.0	7.8
小計	779	2,332	1,769	153	5,033

図 2-2-2
宮城県 年度別
受案件数推移

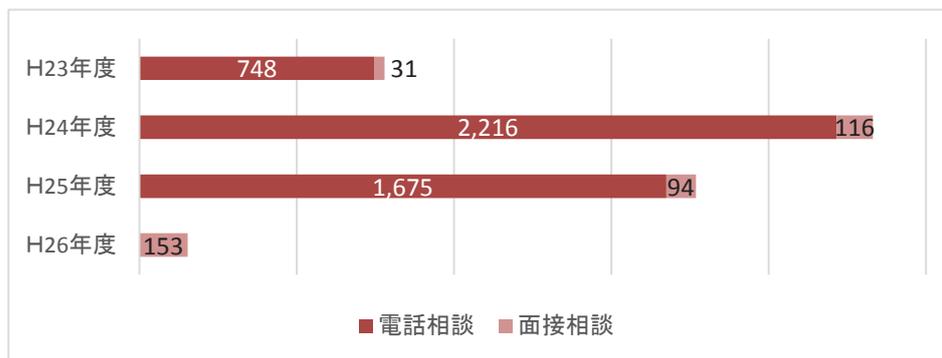
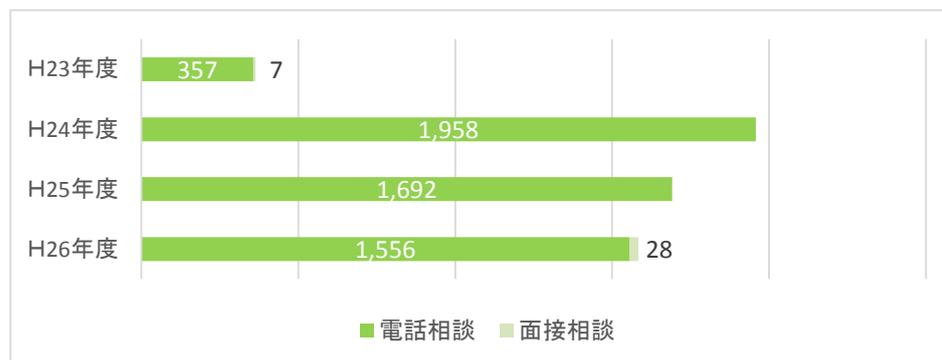


表 2-2-3
福島県 年度別
相談受案件数

福島県	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	計
電話相談	357	1,958	1,692	1,556	5,563
%	98.1	100.0	100.0	98.2	99.4
面接相談	7	0	0	28	35
%	1.9	0	0	1.8	0.6
小計	364	1,958	1,692	1,584	5,598

図 2-2-3
福島県 年度別
受案件数推移



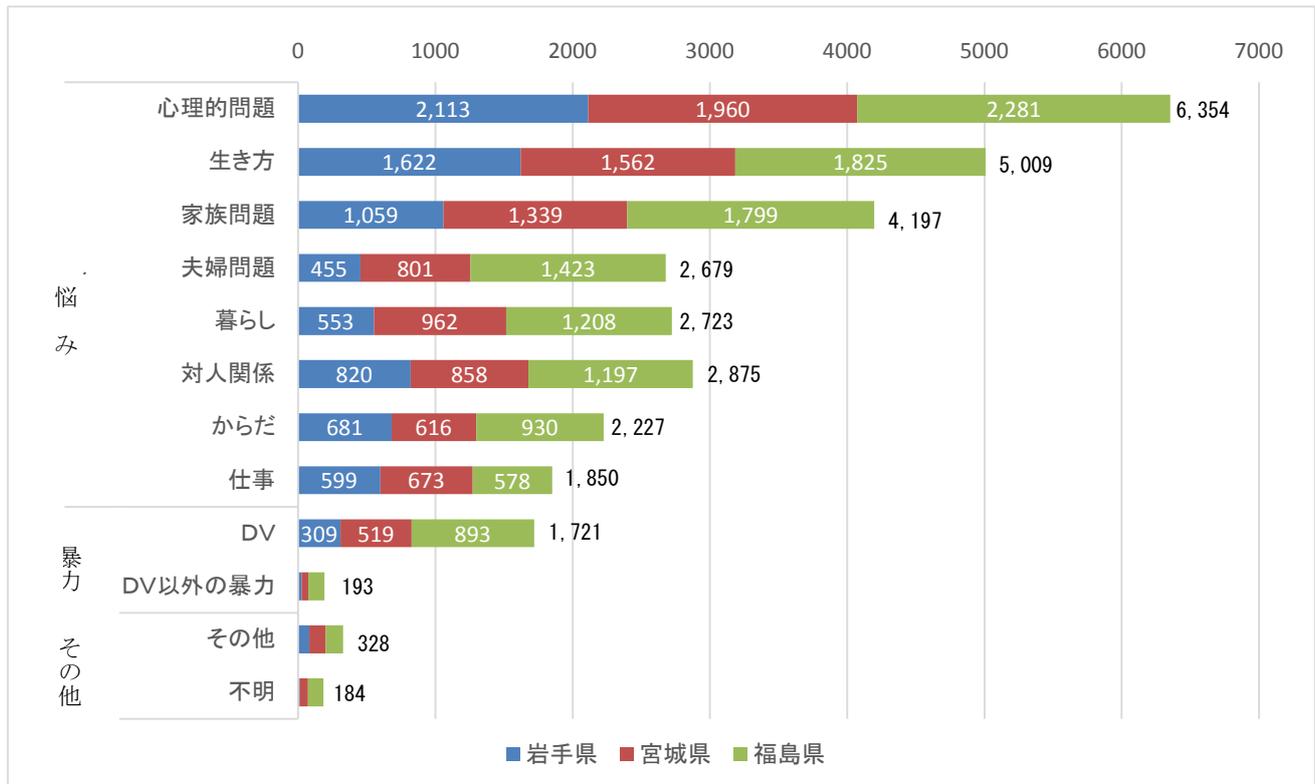
3 相談内容

表3：相談内容別件数 < 県別 >

*複数回答

		岩手県(N=3,388)		宮城県(N=5,033)		福島県(N=5,598)		合計(N=14,019)	
		件数	%	件数	%	件数	%	計	%
悩み	心理的問題	2,113	62.4	1,960	38.9	2,281	40.7	6,354	45.3
	生き方	1,622	47.9	1,562	31.0	1,825	32.6	5,009	35.7
	家族問題	1,059	31.3	1,339	26.6	1,799	32.1	4,197	29.9
	夫婦問題	455	13.4	801	15.9	1,423	25.4	2,679	19.1
	暮らし	553	16.3	962	19.1	1,208	21.6	2,723	19.4
	対人関係	820	24.2	858	17.0	1,197	21.4	2,875	20.5
	からだ	681	20.1	616	12.2	930	16.6	2,227	15.9
	仕事	599	17.7	673	13.4	578	10.3	1,850	13.2
暴力	DV	309	9.1	519	10.3	893	16.0	1,721	12.3
	DV以外の暴力	25	0.7	50	1.0	118	2.1	193	1.4
その他	その他	81	2.4	120	2.4	127	2.3	328	2.3
	不明	12	0.4	60	1.2	112	2.0	184	1.3
計		8,329	245.8	9,520	189.2	12,491	223.1	30,340	216.4

図3：相談内容別件数



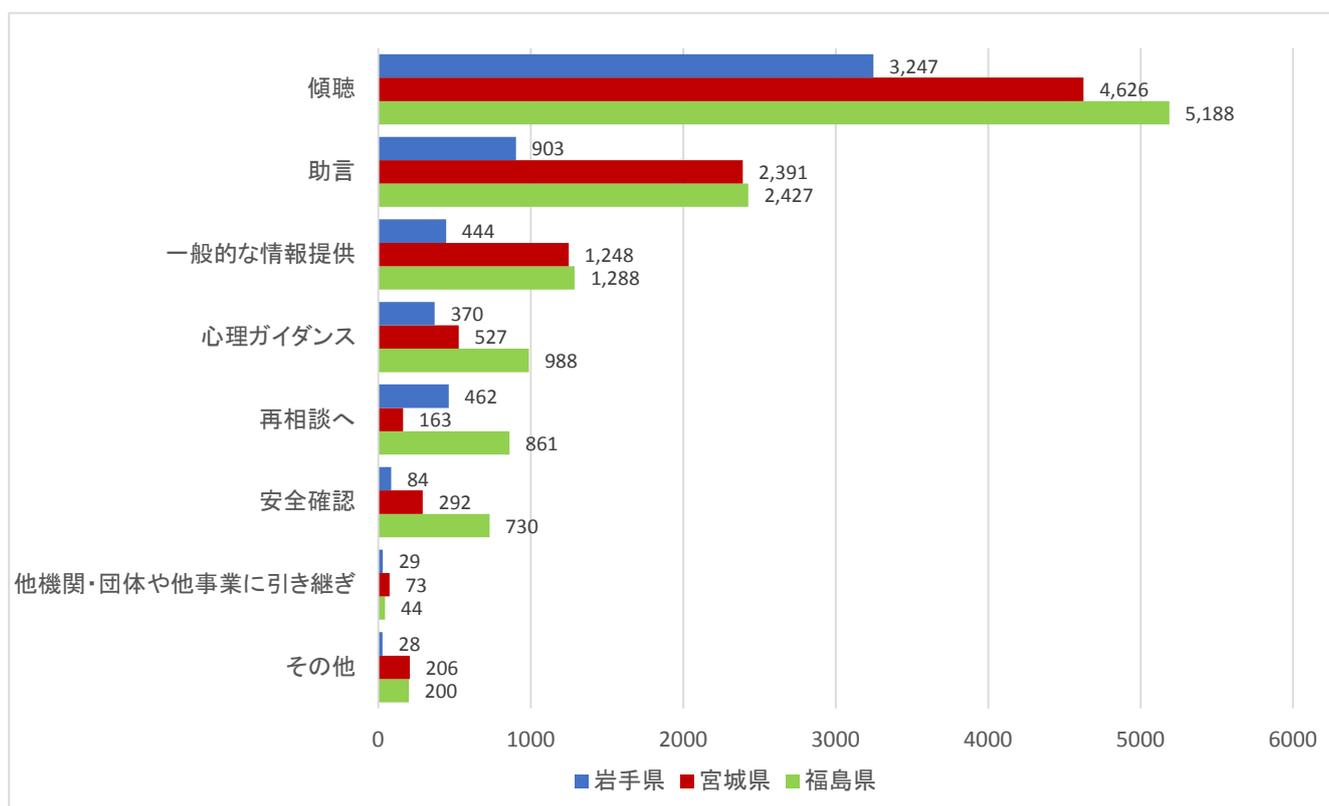
4 支援内容

表 4 : 支援内容別件数 < 県別 >

* 複数回答

	岩手県(N=3,388)		宮城県(N=5,033)		福島県(N=5,598)		合計(N=14,019)	
	件数	%	件数	%	件数	%	計	%
傾聴	3,247	95.8	4,626	91.9	5,188	92.7	13,061	93.2
助言	903	26.7	2,391	47.5	2,427	43.4	5,721	40.8
一般的な情報提供	444	13.1	1,248	24.8	1,288	23.0	2,980	21.3
心理ガイダンス	370	10.9	527	10.5	988	17.6	1,885	13.4
再相談へ	462	13.6	163	3.2	861	15.4	1,486	10.6
安全確認	84	2.5	292	5.8	730	13.0	1,106	7.9
他機関・団体や他事業に引き継ぎ	29	0.9	73	1.5	44	0.8	146	1.0
その他	28	0.8	206	4.1	200	3.6	434	3.1
計	5,567	164.3	9,526	189.3	11,726	209.5	26,819	191.3

図 4 : 支援内容別件数 < 県別 >



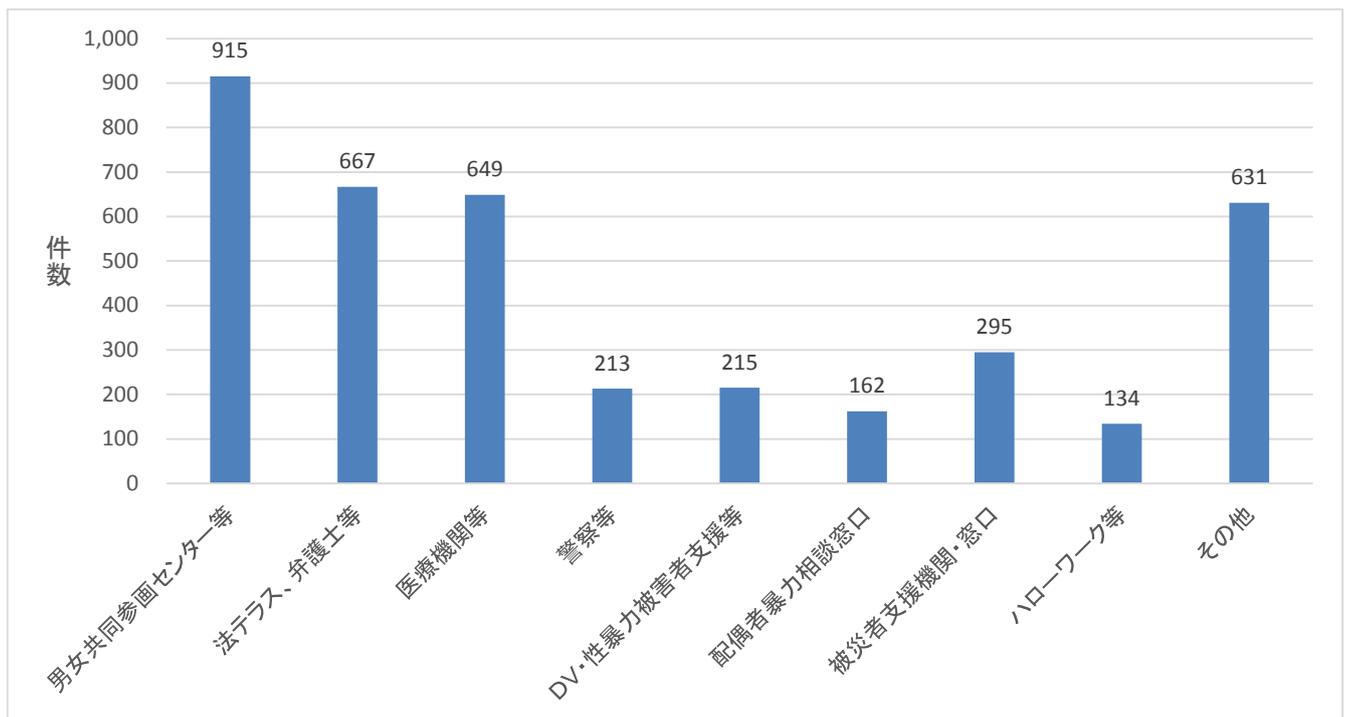
5 情報提供先

表5：情報提供先別件数 <県別>

*複数回答

	岩手県(N=444)		宮城県(N=1,248)		福島県(N=1,288)		合計(N=2,980)	
	件数	%	件数	%	件数	%	計	%
男女共同参画センター、女性相談など	165	37.2	355	28.4	395	30.7	915	30.7
法テラス、弁護士・弁護士会など	83	18.7	274	22.0	310	24.1	667	22.4
医療機関、福祉事務所、児童相談所・子ども家庭支援センターなど	85	19.1	278	22.3	286	22.2	649	21.8
警察(犯罪被害者ホットライン等含む)	18	4.1	81	6.5	114	8.9	213	7.1
DV・性暴力被害者支援、カウンセリングルーム等トラウマ治療機関など	16	3.6	144	11.5	55	4.3	215	7.2
配偶者暴力相談窓口	26	5.9	57	4.6	79	6.1	162	5.4
被災者支援機関・窓口	59	13.3	99	7.9	137	10.6	295	9.9
ハローワーク、就労支援	21	4.7	67	5.4	46	3.6	134	4.5
その他	106	23.9	301	24.1	224	17.4	631	21.2
計	579	130.4	1,656	132.7	1,646	127.8	3,881	130.2

図5：情報提供先別件数



Ⅲ 本事業に従事した相談員の声

1 相談を受ける中で感じたこと

*復興の格差による悩み

- ・震災から4年間、この間復興に大きな格差がみられる。みなし仮設に住んでいる人の中には、住まいのみならず、生活のあらゆる面で悩みが複雑化してきていると感じる。

(岩手県地元相談員)

- ・家族関係に関わる悩みが多かったと感じた。家庭を維持するために、様々なことを一手に引き受けている女性の苦しさなどの感情に寄り添う相談はこれからも必要だと感じている。

(岩手県地元相談員)

- ・夫との関わり、夫の親、きょうだい、子ども、結婚した娘のことも、家庭維持のために女性がケア役割を引き受け、持ちこたえつつ、その苦しさを訴えてくる女性たちの声。思いに寄り添いながら、遠い解決を話し合うことしかできないもどかしさを感じている。

(岩手県地元相談員)

- ・生活再建が進む中で、深刻な労働問題の相談件数が増えてきている。会社の相談窓口があっても対応してもらえない、二次被害に遭い救いを求める、身近に相談先がないことなどから、地域における充実した対応が求められる。

(岩手県地元相談員)

- ・阪神淡路大震災の相談を経験しているが、その状況から振り返れば、復興の歩みが遅いように感じる。それゆえ、日々閉塞感の中で、今後、より複雑な問題、DVや心の問題、嫁姑などとの同居や親族関係などの悩みが多く出てくると感じる。

(宮城県派遣相談員)

*過去の被害、PTSDの発症

- ・心身の不調を訴える相談の割合が高かった。不調の原因として性的被害に遭っていた、家庭内暴力があった、DV被害者であるとのケースが見受けられ、また被災によるPTSDと思われるが、適切な医療機関につながっていないケースもあった。

(岩手県地元相談員)

- ・過去に性被害を受けた相談者や精神疾患をかかえる相談者の気持ちや状況の整理が難しく、問題解決に至ることができないことがあった。

(岩手県地元相談員)

- ・何らかの障害を持つ女性、暴力の被害に遭っている女性、精神疾患を持つ女性等、複合的に社会的弱者になりうる要素を持つ女性たちは、社会的強者の側に立つ復興から取り残されていると感じる。

(福島県派遣相談員)

* 福島の相談

- ・ 故郷にいつ戻れるかわからず、不安な生活に耐え切れない、苦しい思いを聞いてくれるだけでもありがたいとの声も多い。親子やきょうだいであっても区域によって異なる賠償金をめぐる争い、家族、夫婦、DV、離婚など相談の種類は多岐にわたり、家族にも友人にも誰にも話せず、一人で悩み、再相談も目立った。

(福島県地元相談員)

- ・ 家族や地域コミュニティのネットワークがなくなったために、以前なら相談する相手があったかも知れず、安心して相談するところがなく、電話相談等に頼っているケースもでてきている。

(福島県派遣相談員)

- ・ 福島の相談には、相談者の生き方の底流に、福島ならではの、避難の困難さがある。この認識が、相談者の心情を受け止める上で不可欠であることを、年月を重ねるごとに痛感させられる。

(福島県派遣相談員)

- ・ 他府県に避難して、避難先での生活に適応できず不満を訴える相談者に対しては、派遣の相談員からの助言は拒否されてしまうことがあった。地元相談員が同じ被災者の立場から粘り強く支援されていることがとても有効であると思った。

(福島県派遣相談員)

- ・ 東京電力からの賠償金が家族単位（夫の口座）の振込みであるという。生活が成り立っていた頃には問題とされなかったが、夫婦関係がずれてきたときに大きな障害となって女性の自立を妨げている。食事の支度や家族の世話を担いながら、生活費を十分に受け取っていないという相談があまりにも多い。

(福島県地元相談員)

- ・ 福島の現状を本質のところではわかっていないこと、帰宅困難者の現状や避難地域のこと、補償など曖昧にしかわからない中で相談を受けることを、申し訳なく思った。

(福島県派遣相談員)

- ・ いわきにおける面接相談は、郡山の電話相談の中で面接が必要と思われ勧めたケースがほとんどで、事前に相談内容等を共有できている。いわきの相談者は、相談会場が駅前で市立図書館や商業施設など複合施設であることで面接に来やすい環境と感じているようだ。

(福島県地元相談員)

* 地域性と女性の悩み

- ・ 東北女性の我慢強さが印象に残った。迷惑をかけない、やるべきことはやるとの思いが強い。そのためその努力をわかって欲しい気持ちも人一倍大きい。それが無視されたとき、女性たちは絶望に近い思いを味わう。

(宮城県派遣相談員)

- ・ 夫が船に乗っていて不在のために保たれていた夫婦の関係やDVなどが、震災で船から降りたり、辞めたりしたことで表面化したケースがあった。沿岸部、漁業関係者の男性中心のジェンダー規範は女性にとってきついものがあり、都会のような匿名性がないので二重にきつい。

(宮城県地元相談員)

- ・ 全ての相談が震災に起因するものではないが、被災地支援事業としての当電話相談にかかってくるDV、人間関係不和、体調不良等の悩みに震災が全く無関係ということの方が考えにくい。震災起因の状況変化を看過しないためにも具体的な問いかけ方など工夫が必要か。

(福島県派遣相談員)

*傾聴と共感

- ・相談員に心情を語る。解決できずとも傾聴、共感されることで、相談者の安堵感やほっとした心情が伝わり、この仕事の重要性を感じる。

(福島県地元相談員)

- ・「聞いてもらってよかったです」との言葉に、問題解決にすぐには役立たないかもしれないが、「あそこに電話すれば、必ず(傷つけられずに)聞いてもらえる」という場所の存在が、被災者のこころの安全・安心に重要なのだと思った。

(福島県派遣相談員)

- ・初めて面接相談に訪れる方も多く、相談するうちに自分の力で現状整理をする方もおり、話を聴いてくれる人がいるという場所の大切さ、傾聴の大切さを感じさせられた。

(福島県地元相談員)

- ・再相談の多くのケースは、相談を重ねることで考え方を転換させ、言葉を自分のものにしていく、力にしていく過程が見られたように思う。

(福島県地元相談員)

- ・精神疾患で悩んでいる方の再相談も多かった。繰り返しの相談の中で、現在の不本意な生活を少しずつ受け入れていっている様子がうかがえる。ゆっくりと、繰り返し、長期間にわたって話を聴いていく中で、相談者自らが自分の生活の在りようを見つけていく道筋ができると思う。

(岩手県地元相談員)

2 相談を受ける上で苦労した点

*相談者が安心できる環境づくり

- ・復興を支援している施設では、施設内に相談室を開設している。相談室の出入り口が被災者グループの作業場となっており、その時間帯の個別相談は難しかった。当時は作業グループ内でいろいろな体験や悩み事が語られていた。それがミニグループカウンセリングとなっていた。しかし、現在は、それぞれの環境の変化から人間関係が難しくなり、気軽に話ができなくなっている。

(岩手県地元相談員)

- ・相談したことが他に漏れないか、非常に不安がる相談者がおられ、秘密が守られることを理解してもらうのが大変だった。

(宮城県地元相談員)

*相談者及び周囲の根強い固定的な性別役割分業意識

- ・社会の中の慣行や慣習などに、根強く残る固定的な性別役割分業意識からの解放に向けた学びや情報の伝達に苦労した。DV被害当事者の回復過程や自立、不当に解雇されて苦しんでいる女性たちの労働争議への道筋にその意識が硬く存在、踏み出す一步に躊躇が見られる。ジェンダーバイアスが被害者自身を苦しめている、貶めていることへの疑問を意識化してもらうために時間とエネルギーを要した。

(岩手県地元相談員)

- ・血縁関係を重視する考え方や子どもや孫の世話などケア役割は女性が担うという意識の強さ、その役割を生きがいにして自らを支えにする女性も多いように感じた。

(宮城県派遣相談員)

- ・被害女性の身近にDVの認識のある人がいなくて、夫の言うことを聞かない妻なら暴力を振るわれても仕方がないとか、多少振るわれても実家に帰ってくるなどという周囲の意識が強く、暴力があってもそこに留まる傾向があるのではないかと感じた。

(福島県派遣相談員)

*相談員が交代性であるがゆえの苦勞

- ・相談員が交代するため、相談の成果の積み上げがしにくい。

(岩手県地元相談員)

- ・電話相談の性質上、相談を積み上げていくことの難しさを感じた。

(福島県派遣相談員)

- ・継続的な相談者の場合は、相談員が変わることによりまた一からのエピソード話に終始しがちとなり、なかなか問題に焦点が合っこないもどかしさがある。

(福島県派遣相談員)

- ・複数の相談員で受けているので、相談内容や対応についてすぐに検討できる一方、相談者が相談員を選んでしまう、一度切れると同じ相談員が受けにくいという難点がある。

(福島県派遣相談員)

- ・相談を聴いてその場限りで終わりとならないよう、市の担当者や関係部署にいかにつながかを心がけたつもりであるが、庁内の連携体制に不案内で、初めて顔を合わせる担当者や信頼関係をつくることには限界もあり、難しさを感じた。

(宮城県派遣相談員)

- ・電話相談の性質上、匿名性が原則なので、継続ケースとして扱うための“切り替え”文言を共通にしておくとうい。「何度かご相談を頂いていますか」「前回ほどのあたりまでお話が進んでいますか」「今日の間

題は何ですか」など。

(福島県派遣相談員)

*紹介機関や社会資源が不足

- ・具体的な解決策を求められる相談で、確実な支援先を伝えられないことがあった。既に紹介済みとのことや、病院や地域の支援先が限られており、選択肢がないという状況があった。

(岩手県地元相談員)

- ・複合した悩みを抱えている相談者には面接相談を勧めたが、近隣に面接相談を実施している機関がなく、紹介できない相談者があり残念であった。相談機関の地域差が大きいことを知った。

(福島県派遣相談員)

- ・相談者に紹介できる社会資源が少ない(ない)こと。あっても長距離で車でないと行けないところで、情報提供ができない現実は深刻な社会の課題だと思った。

(福島県派遣相談員)

*方言の聞き取りが難解、土地勘がない

- ・方言を十分に理解できない。

(宮城県派遣相談員)

- ・誰かに隠れて電話をかけてきているのか、方言で小声の相談があり、聞き取ることが難しかった。

(福島県派遣相談員)

- ・方言が聞き取れずに何度も聞き返したケースがあつて申し訳なかった。地元の間人関係でしんどい思いをしている人には、地元でないとわかる関西弁が好評だった。

(福島県派遣相談員)

- ・土地勘がないために、相談者の微妙な地域性の違和感や困難さを共有できないことを残念に思った。

(福島県派遣相談員)

***相談内容が深刻で限られた時間内の対応が困難**

- ・1回の相談時間の中で、DVへの理解(チェックリストが有効であった)、自分の置かれている状況の整理、離婚に向けての準備、離婚後の生活など伝えきれないことが多かった。
(宮城県地元相談員)
- ・30分という時間の中で電話対応の難しさを感じる。継続して相談が必要と思われる場合は促すが、電話相談による限界を感じることもある。
(福島県地元相談員)
- ・答えのない相談に、まずは不安を傾聴するしかなく、ミニмумマックスの対応策を探していくことしかできない。
(福島県派遣相談員)
- ・長い苦悩を話すうち、本題からそれ、周辺状況の説明になってしまう人もいた。面接相談時間の制約もあり、主訴を引き出し、支援につなぐ大変さがあった。
(福島県地元相談員)
- ・相談者は面接相談には十分に話を聴いて欲しいと思って来所する。順序立てて話す人ばかりでなく、思いを聴いて欲しいと内容が前後することが多く、1時間を超えることがほとんどである。
(福島県地元相談員)
- ・問題点が複数あり、環境の変化などで混乱が続いている方を整理し、前向きになって欲しいという点で接する難しさがある。
(宮城県地元相談員)

***DVへの対応**

- ・暴力や経済的事情から緊急の支援が必要と思われる場合にも、匿名の電話相談では他の支援機関の紹介に止まらざるを得ず、面接相談や同行支援の必要性を強く

感じている。

(福島県地元相談員)

- ・DV相談では、電話相談ゆえに安全確認に限界があり、もどかしさを感じた。
(福島県派遣相談員)
- ・相談者が訴える問題だけでなく、その背景やその他に抱えているものがないかどうかとも考えながら、心理的負担をかけないように対応することに苦労した。
(福島県地元相談員)

***相談員に怒りをぶつける相談者への対応**

- ・長引く避難生活を送り、その無念さ、つらさ、腹立たしさをどこにぶつけていいのかと苦悩している様子は理解できても、相談員にその怒りの矛先をぶつけてくる女性の対応に苦労している。相談員が疲弊し、相談員同士でそのつらさを共有しても、すぐには回復できず日常生活にまで引きずってしまう。派遣相談員のスーパービジョンによりなんとか回復できている。
(福島県地元相談員)
- ・再相談ケースを検討し、相談者にとってこの相談が役立っているのか、相談スタッフの心理的疲弊を考慮し、対応について定期的に引き継ぎ事項を更新する必要があった。
(福島県地元相談員)
- ・地域の事情を踏まえた上での相談を求める方と地域のしがらみのないところでの相談を求める方がいた。一般の電話相談では相談者があまりこだわらないところである。相談者の中には「震災のことは被災していない人にはわからない」とあからさまに態度に出ることがあった。相談者の諸々の怒りが含まれての言動であろうが、このような場合の関係づくりに考慮した。(福島県派遣相談員)

* 頻回の相談者への対応

- ・いわゆるリピーターの方に対しては、対応が文言化されて共通認識になっていて、派遣相談員も継続的対応を取りやすい。
(福島県派遣相談員)
- ・頻回相談者に対して、「受容」「傾聴」「共感」に留まらない具体的なアプローチ、エピソードに終始しないで自分の傾向に気づきを促す対応をしてみたら、相談者の反応もよいように感じた。
(福島県派遣相談員)
- ・相談拠点内で情報を共有し、時間厳守で対応している。
(福島県派遣相談員)

3 今後も相談事業に取り組んでいく上で必要だと感じた点

* 支援体制の充実に向けた課題

- ・復興に格差があり、個別の問題に対応できる支援体制が必要に思う。
(岩手県地元相談員)
- ・他機関から継続の面接につながったほうがいいケースもあるので、安心して相談できる「女性のための面接相談」あるいは「ホットラインの再開設」が必要である。
(岩手県地元相談員)
- ・今後は、女性の生活支援に関わる相談が求められる。女性の貧困等、世代間連鎖を断ち切るためにも、関係機関が連携しながら、一步を踏み込んだ支援がより重要となってくると感じる。
(岩手県地元相談員)
- ・夫婦関係のあり方、生活環境の変化などで、新たな問題やそれまで浮上していなかった問題が出てきている。メンタル面で鬱状態に陥る方が多いと思われる。
(宮城県派遣相談員)
- ・地元の行政(市役所)で相談を担当している人たちと情報交換・交流ができればより良い支援につながるのではないかと。
(宮城県地元相談員)
- ・相談者がより具体的に話せるようになっているので、地域の情報などに対処できるような、具体的な行政や支援のあり方を伝えていく必要がある。
(宮城県派遣相談員)
- ・心理的支援に留まることなく、高齢者単身者等が確実にアクセスできる各地の最新の支援情報を集めて、提供に備えられたい。いわき市での面接相談、郡山市男女共同参画センターでの面接相談等、電話相談から連動できる相談窓口が増えたので、総合的な相談対応のあり方についての研修が必要だろう。(福島県派遣相談員)

- ・継続的な面接が必要な場合、関係機関を紹介するが、リーフレットなどがあれば渡すことができる。また市内の社会資源資料を作成した方がよいと思う。

(福島県地元相談員)

*地元だからできる支援

- ・宮城県では電話相談がなくなったが、交通が不便な場所も多く、電話相談の有効性は都会以上のものがある。面接相談は対面で行えるのでより効果的であるが、来所できる人は限られてしまう。電話相談の特長と面接相談の有効性をいかに組み合わせ継続していくかが課題と思われる。

(宮城県派遣相談員)

- ・被災者同士も本音を言い、安心して話せない現状。一人でその思いを抱え、解決がつかない。思い切ってかけた電話の中でその思いを語り、自分の気持ちを見つめ、覚悟を決めていく。それに寄り添いながらその作業に付き合う人が必要だ。郡山の地元相談員が地元のなまりそのままの言葉で、「それは大変だったね」「辛かったね」と声をかけ、「あきらめないでよ」と言う。同じ福島で被災した者だからこそかけられる言葉があり、最後「うまくいかなかったらまた電話をかけてきてね」と相談者を孤立させないようにつないでいく。それはどんなスキルをもった専門家よりも安心して自分の思いを語る場であるにちがいない。地元だからできる支援だ。

(福島県派遣相談員)

- ・震災からの立ち直りは物質的、表面的には明るい方向に向かっているように見えるが、相談者の気持ちに行き場のない不安定感や精神の微妙な歪みは、根が深いものになりつつあるように感じる。まず

まずきめ細かな支援が必要になっている。

(福島県地元相談員)

*DVへの対応、見抜く視点

- ・暴力からの心の回復と心理的ケアを実施しているが、回復過程で旧来の価値観や思い込みに更に苦しめられ、抜け出せない場合があるなど、悲観的になる被害当事者もいる。回復の見込みを伝え、希望につないでいくことは、相談員として大切な役目である。客観的にジェンダーバイアスからの解放を系統立てて話せる相談員の養成が重要である。

(岩手県地元相談員)

- ・いわき市からの相談の中に深刻な問題が起こっていることが伺えた。いわき市の女性たちの支援について、今後も多様な支援体制が組まれることが課題である。

(福島県派遣相談員)

- ・家族問題が多い女性の訴えの背景には、地域に根強いジェンダー問題が見え隠れしている。DV等の家庭内暴力と被災体験の複合したトラウマ体験によって、精神医療が必要な重篤なケースも多い。ジェンダー視点と精神医療的な知識や手法を併せ持つ、女性相談員による面接相談が必要であると感じている。

(福島県派遣相談員)

- ・避難生活の長期化でDVの被害が増えてくると思うので、DVを見逃さない、女性の視点に立った支援が今後更に必要になると思う。

(福島県派遣相談員)

- ・主訴が「心身の不調」「鬱、不安」であっても、よく聴くと、精神的DVが存在するケースが多いのではないかと推察できる。相談の受け手側があらゆるケースに対してDVの視点を持って聴く必要性を感じ

た。(福島県派遣相談員)

*複合化した災害トラウマと対人被害トラウマが与える心理的な影響

- ・PTSD症状が現れてくる人も出てくると予測できる。PTSDについては丁寧な心理教育が必要なため、ケースにあてはめて考えていくことも必要で、フォローアップ研修が望まれる。

(福島県派遣相談員)

- ・郡山の相談拠点で受けた事例に基づき、福島のトラウマへの考察が求められていると思う。トラウマ心理教育の研修も兼ねていく必要がある。同時にトラウマ記憶について言語化してもいいと思える社会の合意形成が求められる。自分の葛藤を「大したことはない」「誰もわかってくれない」と押し込めていくのもトラウマ反応の1つで、語られないトラウマは消化されたいと再体験を起こす。

(福島県派遣相談員)

*より一層の広報活動

- ・相談の広報カードを数年間大事に持っていたという相談者がいた。思い切って相談してみようと思ったという。そして相談に繋がり、継続となっているケースである。相談事業が定着するには時間が必要であり、切れ目のないPR活動が重要と考える。

(岩手県地元相談員)

- ・できるだけ多くの方の目に留まるように、行政の広報や情報誌、新聞等に載せていくことが必要である。

(宮城県地元相談員)

- ・地域の顔の見える関係の中では相談できず、今更ながらとかけてくる新規相談も多い。震災がもたらした問題状況の特殊性に重なってジェンダーの地域性もある。

それはこの電話相談でなければ対応できない。女性の安心は家族、特に子どもたちの安心にも直結する。

(福島県派遣相談員)

- ・被災前からのDVは更に激しくなり、家族や親族にも困難をもたらしている。経験のない離婚の手続きや弁護士との関わりは不安や緊張をもたらすが、必要な情報が、必要とする女性たちに届いていないと感じた。

(福島県派遣相談員)

- ・何らかの手段で広報があるたびに、相談が増えている。自分が相談できる場所があること＝一人ではないと思えるだけで、エンパワメントされる人がいる。今後も他機関と連携して積極的な広報が必要だと思う。

(福島県派遣相談員)

- ・北海道など遠隔地からの相談があった。各自治体が避難者に広報紙などを送付した際、この相談事業のチラシが同封され、その効果があったようだ。病院などに置いてあった相談事業の広報カードを見て電話をかけてきた人もあり、潜在的相談希望者は沢山いると思う。

(福島県派遣相談員)

*地元の支援者・相談員の心のケアと研修

- ・精神医療に関する専門分野からの研修が必要と考える。

(福島県地元相談員)

- ・現地相談員が燃え尽きに陥ることがないように、ケアを拡充していくことも必要とされる。

(福島県派遣相談員)

- ・震災後、総合病院に被災者が増えているが、医療関係者の数が足りない現状があり、その怒りが医療従事者にぶつけられ医療従事者が疲弊し、職場の環境が改善

せず仕事上のストレスを抱えるケースがあった。支援する者への支援の必要性を感じた。

(福島県派遣相談員)

- ・精神的な問題を抱えている相談者の対応について、精神科や心療内科等の医療の専門家のスーパービジョン的なサポートが、援助者・相談員のメンタルヘルスには必要だと思う。

(福島県派遣相談員)

*相談から浮かび上がる課題を他のプログラムに反映

- ・女性相談はパーソナル・イズ・ポリティカルである。電話相談のみで終わることなく、情報として得たものを関係機関と共有し、女性も一人の人間として認められる生き方ができる体制づくりにつなげていけたら、電話相談をすることの意義が深まる。

(福島県派遣相談員)

- ・被災者・被害者支援には、被災女性個人への回復支援だけでなく、地域の社会通念や文化に残る家父長制の意識改革やジェンダー課題について、広く行政や教育機関にフィードバックする必要がある。

(福島県派遣相談員)

- ・相談から見えてくる、市民にとって必要なことを事業化していく取組(平成26年度アドバイザー派遣事業のような)への応援も有効である。更に実践的なトレーニング講座(自己尊重トレーニング、自己表現トレーニング、認知行動療法等)の開催も必要な時期に来ている。

(福島県派遣相談員)

*男女共同参画の意識啓発、情報提供

- ・DVやストーカーについて、マスコミや

テレビドラマ等で多く取り上げられ、周知されているが、いざ我が身のこととなると難しい。更なる啓発が必要と思う。

(宮城県地元相談員)

- ・DVやモラルハラスメントからの脱出、家族・親族からの支配、女性の就労困難などの場合、この地域に強く残るジェンダー問題について、本人の意識や努力だけに任せるのではなく、周囲が変わっていきけるような社会への働きかけをどうするか、行政の確かな取組の必要性を感じた。

(福島県派遣相談員)

- ・「モラルハラスメント」という言葉を初めて聞いたという相談者もいたことから、男女共同参画の視点、ジェンダーの視点からの心理ガイダンスや情報提供をすることが女性のエンパワメントにつながっていくと思われる。

(福島県派遣相談員)